Mode d'emploi du service restauration « Complice »

Ensemble scolaire Saint François – Les Goélands

Chers Parents,
Le service d'inscription en ligne a été mis en place pour vous simplifier la vie.
Il est accessible 7j/7 24h/24 depuis n'importe quel ordinateur.

Comment ça marche?

1- **Pour que votre enfant mange à la cantine, vous devez préalablement effectuer un règlement à votre établissement :**
Les sommes versées sont créditées sur votre « compte en ligne » et apparaissent dans votre « solde » dès qu'elles sont saisies par l'école. **Ce solde est ajusté chaque jour** en fonction de vos inscriptions et consommations jusqu'à ce jour.
Pensez à le consulter régulièrement en ligne pour suivre et recharger votre compte dès que cela est nécessaire.
NB : le même compte sert pour toutes les personnes de la même famille.

2- **Connectez vous** via le site de l'école http://saintfrancoislesgoelands.com/spip/index.php ou à l'adresse suivante : https://stfg.servicecomplice.fr munis de votre identifiant et mot de passe (reçus par courrier personnalisé).
Cochez la case pour accepter le règlement de l'école et les conditions d'utilisation du service (à la 1ère connexion seulement).

3- **vous pouvez maintenant effectuer vos réservations** et modifications pour **chaque enfant 7j/7, 24h/24** :
- Vos réservations sont immédiatement visibles (code couleur) et prises en compte.
- Un changement d'inscription à la cantine est possible **au plus tard le jour même à 9h00 du matin.**
- Chaque enfant a son propre calendrier de réservation : pensez à bien renseigner chacun.

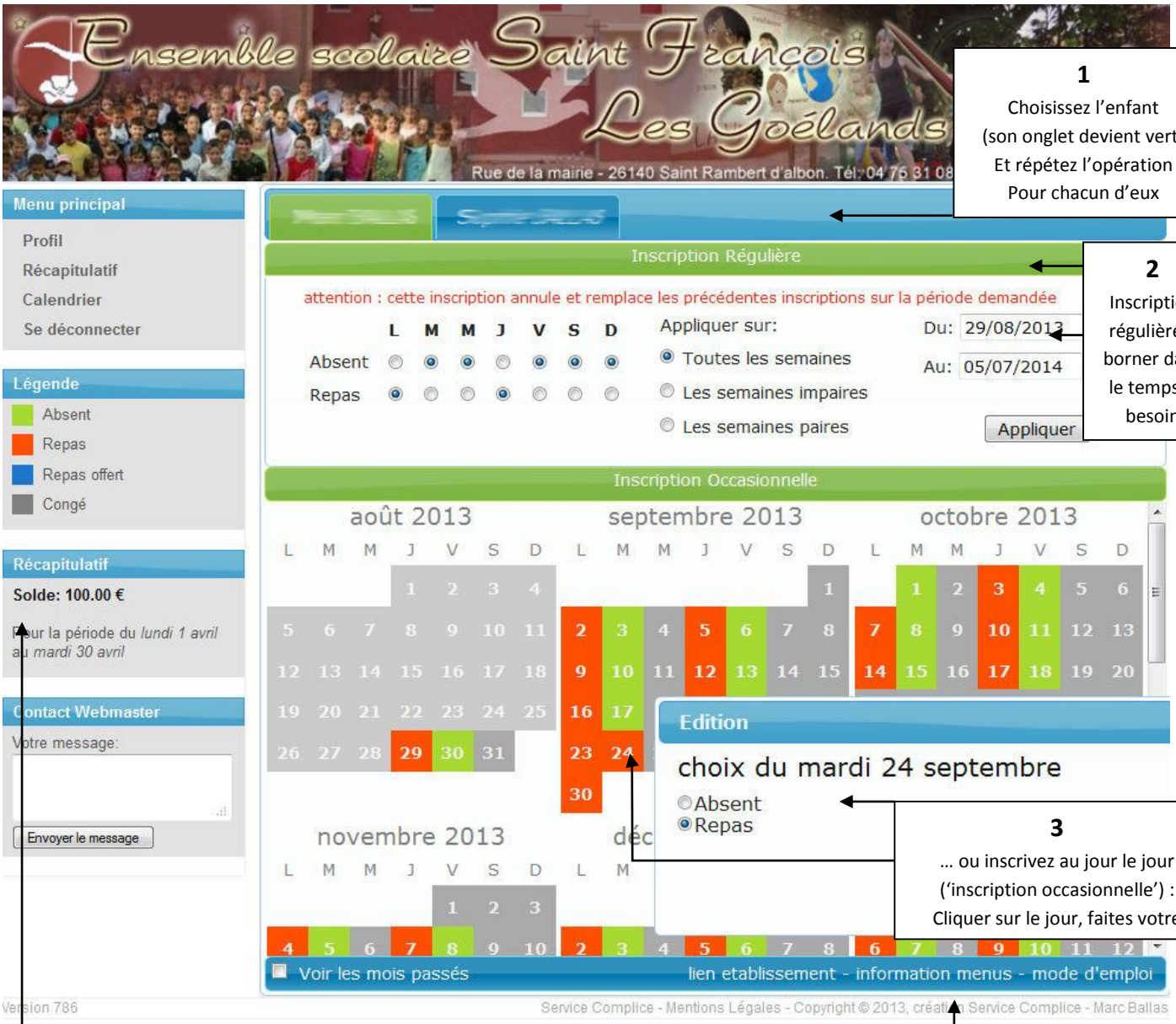
4- **Des informations toujours disponibles** :
Vous pouvez consulter le calendrier d'inscription de chacun de vos enfants sur toute l'année, les menus des repas, votre solde, vos informations de famille partagées avec la Direction de l'établissement. Ces informations sont sécurisées : vous seuls et la Direction de l'établissement y avez accès par identifiant et mot de passe personnels et confidentiels.

5- **Le support technique** est disponible pour toute question technique liée à l'inscription en ligne. Il ne pourra répondre aux points concernant votre établissement.

6- **Déconnectez-vous**

Pour la garderie, le fonctionnement est exactement le même, sur le même compte mais il faut bien cliquer sur l'onglet garderie.

Important : *en cas d'absence (maladie, rendez-vous, sortie scolaire, …), vous devez désinscrire votre/vos enfant(s) de la cantine. L'établissement ne le fera pas pour vous. Si vous ne décochez pas votre/vos enfant(s) avant 9h le jour même, le repas sera facturé.*



1
Choisissez l'enfant
(son onglet devient vert)
Et répétez l'opération
Pour chacun d'eux

2
Inscription régulière à borner dans le temps si besoin

3
… ou inscrivez au jour le jour ('inscription occasionnelle') :
Cliquer sur le jour, faites votre

Le solde doit toujours être positif !

Menus, Mode d'emploi,
Lien site de l'école
toujours disponibles

4
Vérifiez vos inscriptions
D'un seul coup d'œil
Grâce au code couleur

FAQ : Foire aux questions

1) Comment créditer mon compte ?

Votre établissement fonctionne en prépaiement pour la cantine. Vous devez donc effectuer votre règlement avant de pouvoir effectuer vos réservations en ligne et contrôler votre solde en ligne pour le maintenir positif.
Dès que votre paiement est saisi par l'école, vous voyez votre solde apparaitre et vous pouvez éditer le reçu de la transaction disponible dans votre récapitulatif.
Votre solde est ajusté chaque jour en fonction de vos réservations et consommations jusqu'à ce jour.

2) Comment voir mes récapitulatifs ?

Sur le menu 'récapitulatif', on voit d'une part la consommation par période, en quantité et montant, et d'autre part, en dessous les 'transactions' qui récapitulent tous les règlements à l'établissement et les inscriptions qui décomptent le solde, l'ensemble étant téléchargeable en cliquant sur 'télécharger' sous le mot 'Transactions'.

3) Est-ce que je peux changer mon mot de passe ?

Oui, vous pouvez changer votre mot de passe : dans 'profil' dans le menu à gauche, vous avez trois champs, l'un pour le mot de passe actuel, et deux pour confirmer le nouveau mot de passe. Choisissez-en un sécurisé. Cliquez ensuite sur enregistrer. Votre mot de passe est crypté et connu de vous seul. Conservez-le en lieu sûr.

4) Que faire en cas de perte de mot de passe ?

Vous pouvez lancer sur l'écran de connexion de Service Complice la procédure pour le réinitialiser.
NB : Il faut que votre mail soit au préalable renseigné en ligne pour pouvoir que la procédure fonctionne !
En cas de problème, vous pouvez contacter le support à support@servicecomplice.fr

5) Pourquoi dois-je renseigner mon email dans Service Complice ?

Votre adresse mail permet de bénéficier du support technique, et ne sera en aucun cas utilisé à d'autres fins.
Pour des raisons de responsabilité, le support technique ne pourra jamais vous communiquer un mot de passe sur une adresse mail autre que celle contenue dans votre profil.

6) Comment voir les mois passés ?

Cliquer sur la case « voir les mois passés » en bas à gauche du calendrier.

7) A quoi sert le formulaire de contact webmaster?

Le formulaire 'Contact Webmaster' (ou l'adresse support@servicecomplice.fr) est destiné au support technique de Service Complice, et vous aide pour toutes vos questions concernant l'inscription en ligne.
Les questions relatives à l'établissement, ou aux inscriptions faites par la direction, sont à leur adresser directement.

8) Pourquoi je n'arrive pas à me connecter parfois avec Internet Explorer ?

La connexion au site Service Complice est cryptée (comme pour une banque).
Il convient de vérifier le paramétrage du navigateur : *Dans Internet Explorer, cliquer sur le menu Outils, puis choisir "Options Internet". Cliquer sur l'onglet Avancé et dérouler la liste "Paramètres" jusqu'à la rubrique Sécurité. Vérifier que les cases "SSL 2.0" et "SSL 3.0" sont correctement cochées !*